|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 к приказу и.о.начальника управления образования администрации Богучанского района от  «\_06\_»\_\_апреля \_2023 №\_55\_- од |

**ПОЛОЖЕНИЕ** **О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ БОГУЧАНСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации Богучанского района Красноярского края (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес управление образования администрации Богучанского района Красноярского края (далее – Управление образования), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.
   2. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Управление образования, осуществляется в соответствии с  [Конституцией Российской Федерации](https://docs.cntd.ru/document/9004937), [Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](https://docs.cntd.ru/document/901978846), [Положением об](https://docs.cntd.ru/document/460222332#2KN2E1V) управлении образования администрации Богучанского района Красноярского края, утвержденного постановлением администрации Богучанского района от 01.12.2014 №1539-п.
   3. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес Управления образования.
   4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в [Федеральном законе от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901978846).
   5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником управления образования, либо, по его поручению (а в период его временного отсутствия - по поручению и.о.начальника управления образования), должностными лицами Управления, в соответствии с их компетенцией.
   6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение:

* письменных обращений граждан;
* обращений граждан, поступивших в форме электронных документов;
* устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан.
  1. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются должностным лицом Управления образования, ответственным за указанную работу, определяемым приказом начальника (далее - Сотрудник, ответственный за работу по обращениям граждан).
  2. Сотрудник, ответственный за работу по обращениям граждан, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании руководство Управления образования.
  3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
  4. Прием обращений граждан осуществляется по адресу: Красноярский край, Богучанский район, с. Богучаны, пер.Толстого, д. 15 (приемная начальника);

Почтовый адрес для направления обращений: 663430, Красноярский край, Богучанский район, с. Богучаны, пер.Толстого, д. 15;

1.10.1. При личном обращении консультации оказываются в следующее время:

* понедельник - с 11.00 ч. до 17.00 ч.;
* вторник, среда, четверг - с 09.00 ч. до 17.00 ч.;
* пятница - с 09.00 ч. до 13.00 ч.;
* обеденный перерыв - с 13.00 ч. до 14.00 ч.;
* суббота, воскресенье - выходные дни.
  1. Информация о работе с обращениями граждан предоставляется при личном или письменном обращении, а также по телефону Управления образования: 8 (39162) 22-686. Также, данная информация размещается на официальном сайте Управления образования: <http://boguo.ru>.
  2. При индивидуальном устном информировании граждан по телефону должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также сообщить график приема граждан в Управлении образования, точный адрес Управления образования (при необходимости - способ проезда к нему), требования к письменному обращению или к обращению в форме электронного документа.
  3. Телефонные звонки от граждан принимаются в соответствии с графиком, указанным в пункте 1.10.1. Положения. Во время разговора должностное лицо, принявшее телефонный звонок, должно произносить слова четко, избегать "параллельных" разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине звонка на другой телефонный аппарат. Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут. Телефонный разговор может быть прекращен, если в разговоре содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица.
  4. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**
   1. Все обращения граждан, направленные в Управление в письменной форме или в форме электронного документа, (далее - обращения), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную управление образования к секретарю на регистрацию.

2.1.1. Гражданин, в своем письменном обращении (при направлении почтовым отправлением) в обязательном порядке указывает наименование Управления образования либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2. Гражданин в своем обращении, направляемом в форме электронного документа в Управление или должностному лицу Управления образования, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин так же вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

* 1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Управление образования или к должностному лицу с критикой о деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
  2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

* 1. Все поступающие в Управление образования обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются секретарем в течение 3-х дней в соответствии с [Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901978846).

Конверты к обращениям граждан сохраняются только в том случае, если в письме не указан автор обращения и его адрес.

* 1. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
  2. Повторными обращениями считаются те, в которых один и тот же автор, не удовлетворившись ответом на предыдущее обращение, просит еще раз рассмотреть его обращение. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной порядковый номер.
  3. Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, о чем делается отметка в учетной карточке, при этом письменный ответ на коллективное обращение дается только в первый адрес, указанный в коллективном обращении.

1. **РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**
   1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, то есть с момента присвоения обращению регистрационного номера и занесения обращения и прилагаемых документов в информационную систему делопроизводства Управления образования.
   2. В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом автора обращения.
   3. Обращения граждан рассматривают должностные лица, которые назначаются начальником Управления образования, в случае его временного отсутствия, исполняющим обязанности начальника.
   4. Начальником Управления образования, в случае его временного отсутствия, исполняющий обязанности начальника, к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: наименование отдела либо фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

* 1. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения.

Ответ гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты. В остальных случаях ответ о переадресации обращения дается в письменной форме на почтовый адрес.

* 1. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.
  2. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.
  3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:
* обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
* дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
* уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
  1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, указав сроки исполнения предоставления ответов в Управление образования с учетом требований п.2 ст. 10 Федерального закона, что составляет 15 дней.

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Управления образования, начальник Управления образования на основании представления исполнителя назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

В случае необходимости рассматривающие обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

### ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

* 1. Ответы на обращения граждан дает должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения за подписью начальника Управления образования, а в случае его временного отсутствия – исполняющий обязанности начальника.
  2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.
  3. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ, с пометкой "для сведения заявителей".
  4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.
  5. Ответы заявителям и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Управления образования.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

* 1. Ответ на обращение направляются в форме:
* электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление образования в форме электронного документа;
* письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управлении образования в письменной форме;

Кроме того, может быть размещен с соблюдением требований [ч.2 ст. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&dst=100035&field=134&date=07.04.2023) Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Управления образования с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц.

* 1. После завершения рассмотрения обращения, поданного в письменной форме, подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются секретарю, где подшиваются в дело.

После завершения рассмотрения обращения, поданного в форме электронного документа, подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность оформления ответа.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

* 1. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Управления образования.
  2. Письменные обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО СУЩЕСТВУ
   1. Обращение не рассматривается по существу, если:

* в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу;
* по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
* в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
  1. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.
  2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

1. **ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**
   1. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления образования, либо должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
   2. Управления образования.
   3. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте Управления образования.
   4. Граждане, желающие прийти на личный прием к начальнику Управления образования по личным вопросам, обращаются к секретарю начальника.
   5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
   6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.
   7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с разделом 4 Порядка.
   8. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации секретарем Управления образования. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
   9. Запись на повторный прием к начальнику Управления образования по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Повторный прием одного и того же лица осуществляется при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.
   10. По окончании приема начальник Управления образования доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.
   11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться.
   12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в даль­нейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
   13. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление начальнику Управления образования. Если по представленным материалам не поступают дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.
   14. На личном приеме не могут рассматриваться:

-обращения тех же лиц и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

-обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

-обращения, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда;

-обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

-обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

-обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

* 1. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие начальником Управления образования решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

8.2. На особый контроль ставятся поручения из вышестоящих органов и организаций о рассмотрении обращений граждан.

8.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения, а так же за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан письменных обращений граждан осуществляется начальником Управления образования.

9. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

9.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

* прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
* регистрация и анализ поступивших обращений;
* направление обращений на рассмотрение;
* организация личного приема граждан;
* постановка обращений граждан на контроль;
* продление срока рассмотрения обращений граждан;

9.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2.1. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет специалист Управления образования на исполнение которому поступило обращение.

9.2.2. Справки предоставляются по следующим вопросам:

* о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
* о продлении срока рассмотрения обращения;
* о результатах рассмотрения обращения.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

10.1. Работники Управления образования, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

10.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

10.3. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется начальник Управления образования.

10.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно замещающему его должность. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения начальнику Управления образования.

10.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена непосредственно на исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки) не снимает с начальника Управления образования ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращения граждан.

11. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

11.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.